



Escuela Universitaria  
de **T u r i s m o**

---

**ALTAMIRA**

**GRADO EN TURISMO**

**Trabajo Fin de Grado**

**Curso académico 2017/2018**

**JAIME SOUTO ADEVA**

**DERECHO COMPARADO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES A NIVEL  
AUTONÓMICO**

**COMPARATIVE LAW REGULATING TRAVEL AGENCIES AT  
REGIONAL LEVEL**

**DIRECTOR**

**D. PEDRO ARGÜELLO FERNÁNDEZ**



Escuela Universitaria  
de **T u r i s m o**

---

**ALTAMIRA**

# **GRADO EN TURISMO**

## **Trabajo Fin de Grado**

**Curso académico 2017/2018**

Fecha de entrega: 22/06/2018

---

**AUTOR: Jaime Souto Adeva**

**TÍTULO: Derecho comparado de las agencias de viajes a nivel autonómico**

**DIRECTOR: Pedro Argüello Fernández**

---

**TRIBUNAL:**

**Nombre:**

**Firma:**

**Nombre:**

**Firma:**

*En Santander a*

## Resumen

Las agencias de viajes por lo general en el mundo entero y, en particular, en España, son uno de los tipos de empresas más extendidos. Considerando el Turismo como una de las principales fuentes de ingresos que tiene la economía de nuestro país, no es sino necesario que aquellas sociedades encargadas de facilitar esta actividad se encuentren en un Estado óptimo de desarrollo, para poder así servir de trampolín para alcanzar estos deseados ingresos estatales. La finalidad de este trabajo consiste en la revisión de la legislación de estas empresas que, como sabemos, tras el Real Decreto 39/2010 del 15 de Enero, que deroga la legislación estatal en el ámbito sectorial del turismo, y deja a las Comunidades Autónomas la potestad de regir sus propia legislación en relación a las Agencias de Viaje. Tras la revisión de las distintas normativas Autonómicas, buscaremos las similitudes y las diferencias existentes entre sus artículos, realizando como introducción un breve repaso sobre la evolución de la Legislación y comentando la definición y las características que poseen las Agencias de Viajes.

**Palabras Clave** Agencias de Viajes, Legislación, Comunidad Autónoma, Decreto 39/2010, turismo, viajes, turista, servicios, paquetes turísticos, derecho.

## Abstract

Travel Agencies in Spain are one of the most widespread types of companies. Whereas tourism as one of the mainsources of income that has or country's economy. Is necessary that those societies responsible for facilitating this activity are in a optimal state of developmente, to so serve of trampoline toreach this desired state revenue. The aim of this work consists of the review of the legislation of these companies, as we know after the Decree 39/2010 15 of January gives the autonomous communities the authority to govern their own article sin relation to the travel agencies. After the review of the various regional regulations, we will look for similarities of differences between articles, performing a brief review on the evolution of the legislation as an introduction an commerting on the definition and characteristics that you have travel agencies.

**Keywords** Travel Agencies, Legislation, Autonomous Community, Decree 39/2010, tourism, travel, tourist, services, tour packages, law.

## Índice

1. Introducción .....	2
1.1. Finalidad y objetivos.....	3
1.2. Marco teórico/histórico .....	4
1.2.1. La llegada del turismo y las primeras ordenanzas legales.....	4
1.2.2. Siglo XX. Turismo de masas. ....	5
1.3.3. La Constitución Española de 1978. Fundamento de la normativa turística actual..	6
2. Metodología.....	7
3. Capítulo 1. Las agencias de viaje en España. ....	8
3.1. Funciones y clasificación de las agencias de viajes .....	10
4. Capítulo 2. Derecho comparado de las agencias de viaje en las comunidades autónomas	13
4.1. Concepto, objeto y clasificación.....	13
4.2. Obtención y revocación del Título-licencia y Directiva Bolkestein. ....	16
4.3. Póliza de Seguros.....	17
4.4. Agencias de Viajes Extranjeras.....	18
4.5. Garantías individuales y Colectivas.....	19
4.6. Ejercicio de la Actividad de las Agencias de Viaje. ....	22
4.7. Sanciones.....	24
5. Conclusiones.....	25
6. Bibliografía .....	29
7. Anexos.....	31

## 1. Introducción

El sector turístico es un conjunto complejo y tradicionalmente fraccionado. Sin embargo, tras los últimos años, ha conseguido reunificarse y crear un atractivo mercado de actividades que lo han convertido en uno de los sectores más emprendedores de España, objetivo necesario para batallar contra la crisis económica que atraviesa el país.

Actualmente el turismo en nuestro país es considerado una actividad de vital importancia para nuestra economía. Este desarrollo se lo debemos, en mayor medida, a los avances tecnológicos que se vienen llevando a cabo en los últimos años. El progreso del sector terciario en España obligó, en mayor medida, a adoptar un nuevo modelo de desarrollo económico, tal y como estaba sucediendo en los países que obtenían un mayor avance, y dejar a un lado la principal fuente de ingresos del pasado, basada en el sector primario.

Podemos considerar el turismo como una práctica social y económica que atañe a una gran cantidad de personas y que produce un intercambio de renta entre países emisores y receptores. En algunos casos, tal suma llega a ser tan significativa que puede ser decisiva para el incremento económico del país. Este intercambio sucede tanto en países en desarrollo como en regiones con una economía arraigada en donde el agregado de actividades que forman la actividad turística proporcionan cuantías significativas tanto al producto interior bruto del país como a sus tasas de empleo. En la actualidad, España se sitúa en este segundo tipo, sin embargo, en los años cincuenta y sesenta, antes de la conversión al turismo de masa, nuestro país se encontraba en el primer tipo. Por todo ello destacamos la importancia de la actividad turística en la economía española en la segunda mitad del siglo pasado.

Por otro lado, la manera de viajar ha sufrido también una revolución en los últimos años. A principios del siglo pasado es el viajante el que no sólo realiza todas las actividades pertinentes al viaje, sino que también, generalmente, lleva a cabo la contratación de los diferentes servicios relacionados; y cuando el viajero se dirige a una agencia de viaje, ésta simplemente media entre los que prestan los servicios y el propio demandante de ellos. No será hasta algunos años después cuando aparezcan las personas encargadas de organizar viajes grupales más baratos mediante importantes procesos de publicidad y, sobre todo, a través del uso de condiciones generales de contratación, consiguiendo los efectos

económicos de una economía de escala<sup>1</sup>. Todo esto ocurre porque los cambios sociales y económicos originan que el atractivo por este tipo de viajes organizados por profesionales sea cada vez más alto. Del mismo modo, la falta de experiencia y tiempo por parte de los consumidores son un factor también a tener en cuenta a la hora de analizar el incremento de la contratación de este tipo de disfrute actualmente<sup>2</sup>. Todas estas situaciones revelan el éxito actual de las agencias de viajes.

Tanto el turismo como las agencias de viajes se encuentran a día de hoy en un momento complicado debido a causas como la mayor reclamo de exigencia de los consumidores, el incremento de la competitividad, los recientes atentados terroristas que asolan varias partes del mundo y por las modificaciones en el sistema de distribución del turismo. Ante todos estos inconvenientes, las agencias de viaje han de buscar diferentes alternativas para subsanar los conflictos y poder ofrecer una buena demanda que sea atractiva para los consumidores.

Actualmente, existen numerosas leyes que regulan lo relativo a las agencias de viaje, tanto a su formación como a las condiciones y seguridades que deben ofrecer a los demandantes de este tipo de viajes combinados. A raíz del Real Decreto 39/2010<sup>3</sup> del 15 de Enero, las comunidades autónomas son las encargadas de llevar a cabo la normativa pertinente en relación a cada comunidad en lo relativo a las agencias de viaje. Más adelante ahondaremos más en el tema y profundizaremos en las distintas leyes de cada comunidad.

### **1.1. Finalidad y objetivos**

Como veremos a continuación, la Legislación Turística ha ido sufriendo numerosos cambios desde su primera promulgación debido al fenómeno vivo que es el Turismo. A día de hoy nos encontramos en una situación en que la potestad legislativa tanto de la Normativa Turística como de las agencias de viaje pertenece a las Comunidades Autónomas.

---

<sup>1</sup> Véase Valeria PIERFELICI, La qualificazione giuridica del contratto turistico e la responsabilità del "tour operator", RaDC, 1986, 639-659, págs. 640-641; Marco ARATO, Le condizioni generali di contratto e i viaggi turistici organizzati, RDCo, 1982, 357-394, págs. 360- 362; y Salvatore MONTICELLI, en Gianluca CIURNELLI/Salvatore MONTICELLI/Goffredo ZUDDAS, Il contratto d'albergo, il contratto di viaggio i contratti del tempo libero, Milano, Giuffrè Editore, 1994, págs. 159-160.

<sup>2</sup> Rik DE KEYSER, The organised Travel Market in Belgium, The Tourist Review, 1999-2, 21-29, págs. 21 y 24, Klaus TONNER, Der Reisevertrag. Kommentar zu §§ 651a - k BGB, 4. neubearb. und erw. Auf., Neuwied/Kriftel/Berlin, Luchterhand, 2000, Einl., 1-61, Rnd. 7, pág. 4.

<sup>3</sup> Ver anexo (...)

En este trabajo realizaremos una comparativa de la legislación actual que compete a las agencias de viaje tomando como referencia las distintas leyes que regulan este ámbito en cada Comunidad Autónoma. Buscaremos dilucidar las similitudes y las diferencias existentes entre las distintas leyes autonómicas.

## **1.2. Marco teórico/histórico**

El análisis del turismo desde una perspectiva jurídica es imprescindible desde el instante en el que el éste se convierte en una de las principales fuentes de ingresos para el Estado, a la vez que un gran generador de puestos de trabajo. Para entender el reglamento jurídico es necesario llevar a cabo una retrospectiva a la historia de la legislación turística y así poder determinar el nacimiento y entender su evolución a lo largo de los años. Esta labor nos hace deducir que la historia de la legislación turística viene de la mano con la evolución de la propia actividad turística.

### **1.2.1. La llegada del turismo y las primeras ordenanzas legales**

Cuando nos referimos al turismo lo hacemos con tanta familiaridad que pensamos que es una actividad inseparable del ser humano, perfeccionado a lo largo de los años sin mayores discrepancias que las tendencias a la hora de elegir rumbo. Sin embargo, el turismo como actualmente se conoce, es una actividad en realidad bastante nueva. La palabra turismo, que emana del inglés «tourism», no empezó usarse hasta comienzos del siglo XIX, y se utilizaba para nombrar el gusto por viajar, considerándose al turista como un viajero. El primer escritor que extendió tal nombre fue Stendhal, en 1838, dando como título a su escrito «Mémoires d'un touriste<sup>4</sup>».

Sin embargo, el flujo de personas que se mueven por el país e incluso, por países diferentes, es una actividad que se conoce desde la antigüedad. La diversidad de las razones de estos desplazamientos era alta, encontrando viajes por razones religiosas, por motivos militares o, incluso, por el simple hecho de relatar sus vivencias, todos ellos recogidos bien de forma histórica o literaria.

---

<sup>4</sup> Stendhal, D. (1854). *Memoires d'en Touriste*.

En principio, se ocasionaron hechos similares a los que a día de hoy se conocen como turísticos, aunque en menor grado. Por ejemplo, podemos nombrar la oleada de viajeros a lugares termales en la época de los romanos. En nuestro país, estas afluencias de viajeros se podían observar en el ámbito religioso, cuando se llevaban a cabo las peregrinaciones a los santos. Esto llevó a la formación de una especie de normativa en el que se regulaba los precios máximos de hospedaje, la seguridad de las ventas, el control de los viajeros, etc.

Con el inicio de la Edad moderna la asistencia y las prestaciones de este tipo de alojamientos y servicios se llevaban a cabo de manera particular, con unas condiciones de control mínimas por parte de los municipios en los que se encontraban. Sin embargo, hasta mediados del siglo XIX, no surge la primera ley que demanda una autorización del «ramo de vigilancia»<sup>5</sup> para abrir hospedajes para los viajeros.

No obstante, y a pesar de esta evolución, contemplamos que el turismo en esta época y salvo pequeñas excepciones, posee una peculiaridad firme, resulta ser una actividad minoritaria.

### **1.2.2. Siglo XX. Turismo de masas.**

El turismo actual, ya en el siglo pasado, es un acontecimiento que atañe generalmente al Occidente de Europa, en especial, a los países de costas que atraen una afluencia de turistas elevada ya sea por motivos comerciales, de retiro, etc. En España, empieza en estos años a conseguir una consistencia en este ámbito coincidiendo con una etapa de bienestar tras los años de la posguerra.

A mediados del siglo XX, el número de viajeros extranjeros comienza a aumentar rápidamente y, conforme se incrementaba práctica turística, se va incentivando la acción administrativa debido a la necesidad de una normativa que regule su control. Por todo ello se precisaba de un compuesto jurídico integrado por diferentes órganos creados para organizar tales actividades.

En los años sesenta se lleva a cabo un flujo considerable de viajeros que buscan ocio y descanso, al mismo tiempo que se produce una mejora en la economía del país, dando a

---

<sup>5</sup> Guerra, R. P. (2014). La intervención administrativa en el sector turístico español: La política turística. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (43), 396-413.



lugar a lo que se conoce a día de hoy como «turismo de masas». En este instante se lleva a cabo un incremento extraordinario de la actividad turística que continúa a día de hoy y que atañe sin lugar a dudas a nuestro país. Durante estos años, se llevan a cabo numerosos altercados que precisaban de la rápida creación de una normativa al respecto.

Consecuencia de todo esto surgen las dos primeras leyes, calificadas el cimiento de la Legislación turística, la Ley de Competencias de 1964 y el Estatuto ordenador de Empresas y Actividades Turísticas de 1965<sup>6</sup> (ya derogado por el Real Decreto 39/2010 del 15 de Enero), que determinan el ámbito legal de la acción turística de esos años. Asimismo, el ámbito jurídico de aquella época se complementa con diversas disposiciones que normalizan los diferentes servicios relacionados, tales como alojamientos, agencias de viajes, restaurantes, etc.

### **1.3.3. La Constitución Española de 1978. Fundamento de la normativa turística actual**

La constitución Española de 1978 implica una modificación en relación a la normativa anterior, una novedosa ordenación territorial y una complicada repartición capacidades entre el Estado y las Comunidades Autónomas relacionadas con el turismo. En este instante, la jurisdicción corresponde exclusivamente a las Comunidades Autónomas.

En los años siguientes se produce una coexistencia de normas estatales, con aplicación directa o accesorio, con leyes autonómicas. Esto quiere decir que las leyes estatales están subordinadas a la aplicación de la normativa autonómica cuando no exista regulación por parte de ellas.

Un avance legislativo mayor ha establecido el acuerdo de las diferentes Leyes de Turismo por las comunidades Autónomas que manifiestan dos finalidades: la primera, la de terminar con la complejidad y la dispersión de las normas en este ámbito y, en segundo lugar, garantizar una normativa absoluta de cada comarca. Por tanto, todas las comunidades han adoptado sus Leyes de Turismo e incluso las ciudades de Ceuta y Melilla, respaldadas por

---

<sup>6</sup> Guerra, R. P. (2014). La intervención administrativa en el sector turístico español: La política turística. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (43), 396-413.

sus Estatutos, han llevado a cabo leyes similares con rango reglamentario, al no poseer potestad legislativa<sup>7</sup>.

No hay duda de que todos estos cambios llevados a cabo a lo largo de la historia con respecto a la normativa Turística, son resultado de que el sector terciario, en sí mismo, se encuentra todavía inmerso en numerosos cambios que, a día de hoy, impide su asentamiento legislativo.

## 2. Metodología

Como hemos comentado anteriormente, el objetivo prioritario del trabajo en la realización de una comparativa legislativa de la normativa de las agencias de viaje por Comunidades Autónomas en España. Para llevar a cabo esto, hemos tenido que revisar las distintas leyes que componen el ámbito normativo de cada Autonomía. Partiendo de la base del Real Decreto 39/2010 del 15 de Enero, que daba autoridad a las Comunidades para regir sus propias leyes con respecto a este tema, nuestro trabajo ha consistido en adentrarnos más en profundidad en los distintos parámetros contenidos en las propias leyes autonómicas, buscando diferencias y similitudes entre sus líneas.

No obstante, para llegar a este punto, resulta necesaria una pequeña introducción acerca del funcionamiento de las agencias de viaje en nuestro país. Para ello, hemos llevado a cabo el estudio de la funcionalidad y las características propias de estas empresas encargadas de proporcionar al comprador un servicio acorde a sus pretensiones.

La Confederación Española de Agencias de Viaje (CEAV) ha resultado ser una herramienta muy útil en este estudio legislativo y comparativo ya que nos ha proporcionado cierta información necesaria para llevar a cabo el proyecto.

---

<sup>7</sup> Rodríguez, P. R. (1998). Ceuta y Melilla: ¿ciudades con estatuto de autonomía o Comunidades Autónomas con Estatuto de Heteroorganización? *Revista de Estudios de la Administración local y autonómica*, (277).

### **3. Capítulo 1. Las agencias de viaje en España.**

Esta práctica turística, llamada no siempre de forma correcta de mediación, es a día de hoy el principal motor del turismo, siendo el factor determinante del aumento de desplazamientos por parte de los viajantes; reside aquí su relevancia en el turismo, proclamándose el asiento en el que se encuentran la mayoría de las actividades turísticas.

Cuando nos referimos a que la actividad de las agencias de viaje no debería considerarse un ejercicio de mediación nos estamos refiriendo a que, aunque en ocasiones oferten servicios no realizados por éstas, cuando se encargan de ofertar los denominados viajes combinados, éstos si suponen un producto personal y definitivo, elaborado por ellos y por tanto exclusivo y apartado de cualquier simple mediación que, por el contrario, si se da en aquellos servicios individuales. Por todo ello, incluir a las agencias de viaje en las actividades meramente mediadoras nos lleva a mermar su funcionalidad.

Cuando hablamos de las competencias de las Agencias de viaje, hacemos alusión a la facultad de preparar y ofrecer viajes. A consecuencia de la evolución de las tecnologías y las comunicaciones, en este tipo de servicio se comenta la falta de personalidad e individualidad de sus ofertas. Sin embargo, como característica principal de su labor se encuentra la de agradar y satisfacer las necesidades y los deseos de los demandantes, asegurando al cliente un trato personal.

Las agencias de viajes deben combatir constantemente con el problema de trabajar con un producto muy diverso y complicado, no solo por la cantidad de lugares que existen en el mundo sino también por las diferentes modalidades de viajes que existen.

Como hemos dicho anteriormente, el turismo juega un papel importantísimo para la economía del país y agrupa a todos los apartados que lo integran como principales promotores del desarrollo económico y social del país. Se precisa por tanto la adaptación continúa de éste a los avances sociales, políticos y económicos que se producen en los países a medida que avanzan los años.

Del mismo modo, estos factores políticos, sociales y económicos pueden repercutir en sus funciones y, por tanto, las agencias de viajes deben estar preparadas para asumir cualquier

tipo de adaptación necesaria para que estos acontecimientos no menoscaben y perjudiquen el funcionamiento de las empresas, ya que provocaría la disminución del turismo, y por consiguiente, la economía del país sufriría las consecuencias. Por todo ello, es de admirar este rasgo de adaptabilidad que poseen las agencias de viaje.

Es importante destacar que las Agencias de viaje se encuentran dentro de las PYMES<sup>8</sup> por tanto, en mayor medida, se les aplicará las normas estructurales relativas a éstas.

Es sin duda la importancia de este formato turístico, conocidos como viajes combinados, vacaciones combinadas, circuitos combinados, entre otros, el que establece que el Consejo de las Comunidades Europeas acordase la Directiva 90/314/CCE de 13 de Junio de 1990<sup>9</sup> relativa a los viajes combinados.

Tal precepto, que los Estados miembros deben cumplir, precisa al ser una directiva tal y como dicta el tratado de la Comunidad Económica de su ejecución dentro del Derecho de cada Estado perteneciente y según dicte su propio ordenamiento, pasando a ser de aplicación indirecta. Por ello, y teniendo en cuenta que nuestro ordenamiento se basa en la Constitución de 1978, es el primer escalón a tener en cuenta en la implementación de la directiva en nuestro país.

En relación a todo esto y sabiendo que en nuestro país las Comunidades Autónomas pueden aceptar responsabilidades en la organización del turismo en su territorio, según dicta el artículo 148.1.18<sup>10</sup>, nos lleva a pensar que dicha implementación a nuestra normativa se debería llevar a cabo por medio de las Comunidades Autónomas.

Sin embargo, en lo relativo a la contratación, es el Estado el encargado de llevar a cabo tal competencia, como así dicta el artículo 149.1.6 y 149.1.8 de la Constitución. Por tanto, es

---

<sup>8</sup> Pequeña y mediana empresa.

<sup>9</sup> de las Comunidades Europeas, C. Directiva Comunitaria 90/314/CEE, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, 13 de junio de 1990.

<sup>10</sup> Arcos, F. J. M. (2003). La Constitución española y el turismo. In *La Constitución Española de 1978 en su XXV aniversario* (pp. 1161-1172). JM Bosch Editor.

competencia del Estado, al menos en este precepto, el llevar a cabo la implementación y adaptación de esta Directiva a nuestro derecho.

No obstante, tanto la Comunidad Autónoma de Baleares como la de Cataluña no esperaron a la resolución dictada por el Estado para llevar a cabo la implementación de la Directiva en su territorio. Si bien es cierto que éste último infringió el plazo máximo fijado por las Comunidades Europeas.

A razón de esto, actualmente nos encontramos una serie de discrepancias en el conjunto normativo entre la normativa autonómica establecida por estas Comunidades Autónomas y la Ley del Estado.

Para resolver las discrepancias anteriormente citadas se ha de considerar que todo lo que incurra en el perfeccionamiento, la eficacia y al ejecución del contrato de viaje combinado resulta competencia de lo dispuesto en la Ley 21/95, de 6 de julio<sup>11</sup>, independientemente de lo que estuviera establecido en la normativa autonómica cuando éstas no coincidan en su texto.

### **3.1. Funciones y clasificación de las agencias de viajes**

Las Agencias de viaje, al igual que todas las demás empresas, poseen una finalidad que se deduce de sus funciones. Primero tendríamos que resaltar su función orientativa, ya que en estos establecimientos se asesora y comunica a los viajeros sobre las particularidades de los lugares a visitar, los productos ofrecidos, las empresas proveedoras y las oportunidades existentes, además de asesorarles para que realicen una elección que sea la más acorde con sus pretensiones. Para llevar a cabo esta labor, es imprescindible que los trabajadores sean personas profesionales y conocedoras de las nuevas tecnologías para poder manejar grandes cantidades de información y así ofrecer un servicio óptimo al cliente.

---

<sup>11</sup> i Simón, R. A., & Ibáñez, O. C. (2008). De la jurisprudencia amenazante a la legislación atenazante: análisis del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y su incidencia en la organización, programación y venta de viajes combinados. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (32), 435-464.

Como segunda función nos encontraríamos la gestora, ya que se tramita y media a la hora de realizar la reserva, repartición y comercialización de los servicios de turismo. Esta finalidad es llevada cabo generalmente por las empresas minoristas, y consiste en la promoción, guarda, renta o transacción de servicios para los viajeros. Esta segunda ocupación es la que supone ser más frágil con el avance de las nuevas tecnologías y la competitividad existentes entre aquellos proveedores que deciden realizar su venta directamente al comprador, sin mediar por las agencias de viajes. Por ello, es necesario que estas empresas realicen una buena publicidad convenciendo al comprador de que pueden ofrecer servicios con importantes ventajas con respecto a la venta directa, ya que ofrece diferentes alternativas y un producto mucho más trabajado y consolidado.

Y, por último, tendríamos la función productiva ya que estas empresas se encargan de crear, constituir y vender servicios turísticos creados por la composición de distintos productos a un precio general ya establecido. Esta función reside generalmente en las empresas mayoristas y precisa de un importante estudio de mercado.

Para profundizar más en relación a las agencias de viaje resulta imprescindible tener claro que es un sector muy variado, lo que nos permite clasificarlas siguiendo las características utilizadas por Alber Piñole en su obra<sup>12</sup>.

En primero lugar nos encontraríamos las Agencias Mayoristas, Touroperadores, caracterizadas por la creación de servicios a la oferta (paquetes turísticos), comercializando en España por medio de las agencias minoristas. Cierran servicios turísticos en grandes cantidades y gestionan con los proveedores un precio reducido, ofreciendo en la mayoría de los casos, ofertas especiales. Poseen una disposición empresarial complicada.

Contrariamente, tenemos las Agencias Minoristas, cuyo principal objetivo es mediar entre los productos turísticos aislados y los ofertados por las empresas mayoristas, realizando un ejercicio de asesoramiento para satisfacer a los clientes. Del mismo modo, estas empresas también podrán crear sus paquetes turísticos pero siempre a una pequeña escala.

En tercer lugar tenemos las Agencias que unifican los dos tipos comentados anteriormente. Las Agencias Mayoristas-Minoristas combinan las dos funciones de ambas. Por un lado actúan de consejero y mediador con el demandante y, por otro, como creadoras de paquetes turísticos. Generalmente emergen como empresas minoristas que empiezan distribuyendo sus creaciones por su red. Sin embargo, cuando se lleva a cabo una expansión

---

<sup>12</sup> Piñole, I. A. (1999). *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*. EDITORIAL RAMÓN ARECES.

del producto que necesita de una ampliación de lugares de venta, se convierten en Mayoristas-Minoristas, y esto les permite comercializar sus paquetes y servicios en cualquier agencia de viaje.

Por otro lado tenemos las agencias emisoras, encargadas de mandar viajeros a lugares distintos de donde se encuentra situada la empresa y, las receptoras, cuya función es la de recibir viajantes de otras zonas. A pesar de que España recibe muchos turistas a lo largo del año, no es este último tipo de empresa el más extendido en el país.

Del mismo modo que existían empresas que combina las funciones de las agencias mayoristas y minoristas, también podemos encontrarnos con empresas emisoras-receptoras que combinan las funciones de ambas, siendo ésta una empresa con una considerable presencia en nuestro país.

Siguiendo con la clasificación, pasamos ahora a las Agencias Especializadas, empresas que pueden ser tanto mayoristas como minoristas, encargadas principalmente de un sector del mercado concreto, tales como son los cursos de idiomas, los viajes de aventuras, los organizados para la tercera edad, etc.

Hablamos ahora de las Agencias In-plant, consistentes en pequeños departamentos instalados por parte de las empresas-cliente para mejorar el funcionamiento de los servicios que éstas piden, encontrándose el gran número de ellas en Madrid.

Otro tipo de Agencias de viajes son las Agencias en Franquicia, basadas en un régimen de cooperación entre dos secciones independientes, unidas entre sí por un contrato por el cual, la empresa turística accede a cambio de una retribución, a la utilización de su marca por un tiempo y un lugar determinados.

Y, por último, nos encontramos con las Agencias virtuales, aquellas que trabajan por internet. La mayoría de las agencias de viajes de hoy poseen su página en la web por la que pueden operar y facilitar el contacto con el turista.

Del mismo modo, si consideramos otros parámetros a la hora de hacer la clasificación podríamos hablar, según la finalidad del viaje a realizar, de Agencias de viajes vacacionales, agencias de viajes de negocios o aquellas que combinen ambos objetivos, que serían las empresas mixtas. En relación al tamaño, nos contrariamos agencias grandes, con más de 250 trabajadores; medianas, con un número de empleados comprendidos entre los 20 y los 150; y, por último, las pequeñas, con menos de 20 profesionales.



Como hemos comentado, el mundo de las agencias de viaje es un negocio bastante heterogéneo para poder satisfacer las necesidades de todos los turistas que buscan entre numerosos paquetes turísticos su viaje ideal.

## **4. Capítulo 2. Derecho comparado de las agencias de viaje en las comunidades autónomas.**

En este apartado llevaremos a cabo el objetivo principal del trabajo, que no es otro que la comparativa legislativa de la normativa de las agencias de viaje en las distintas Comunidades Autónomas de nuestro país. Para ello debemos realizar un profundo análisis de las diferentes leyes que regulan cada uno de los territorios que conforman España, y así poder destacar las similitudes y diferencias contenidas en los textos de cada una de ellas.

La normativa de las agencias de viaje es, sin lugar a dudas, una legislación que, en la mayoría de las Comunidades Autónomas, podríamos considerar reciente. Esto se lo debemos al profundo avance alcanzando por esta forma de turismo en el último siglo. Y es que como veremos, la mayoría de los Decretos y Leyes que regulan este apartado se encuentran comprendidas entre finales de los años noventa y principios de los 2000.

Antes de comenzar con la comparativa, debemos hacer hincapié en que existió una normativa estatal que regulaba globalmente a las agencias de viaje. El Real Decreto 271/1988 del 23 de Febrero, derogado por el Real Decreto 39/2010 del 15 de Enero, que normalizaba el ejercicio propio de las actividades de las agencias de viaje, fue sin duda la referencia y el espejo en el que cada una de las normativas Autonómicas se ha basado para llevar a cabo sus textos, respetando siempre las directrices que tal Decreto demandaba.

### **4.1. Concepto, objeto y clasificación.**

Empezando, por lo general, con el contenido del primer capítulo de cada una de las leyes, podemos observar que todas ellas coinciden en sus primeros artículos en lo que concierne al



concepto propio de agencia de viaje, al objeto y naturaleza de la misma y a su correspondiente clasificación.

En relación al concepto, las leyes Comunitarias de Asturias, Aragón, Castilla la Mancha, Castilla y León o Extremadura lo expresan de la siguiente forma: *"La condición legal y denominación de agencia de viajes queda reservada exclusivamente a las empresas que, en posesión del título-licencia correspondiente, se dedican a la intermediación en la prestación de servicios turísticos, teniendo reservadas en exclusiva la organización y contratación de viajes combinados de conformidad con la legislación vigente"*<sup>13</sup>. Esto nos lleva a entender que para considerarse agencia de viajes es necesario contener el título que así lo acredite, quedando excluida de esta legislación cualquier empresa que, aun llevando a cabo el mismo ejercicio mediación que llevan a cabo las agencias de viaje, carecieran del título acreditativo que las denominara como tal.

Con relación al objeto, vuelven a coincidir todas las normativas designando como actividades propias de estas:

*a) La mediación en la venta de billetes o reserva de plazas en toda clase de medios de transporte, así como en la contratación o reserva de alojamiento y de servicios o actividades ofrecidos por las empresas turísticas.*

*b) La organización y comercialización de viajes combinados, de acuerdo con lo establecido en la Ley 21/1995, de 6 de julio<sup>14</sup>, reguladora de los Viajes Combinados, o normativa que la sustituya.*

*c) La organización y venta de las llamadas excursiones de un día, entendidas como combinación de dos o más servicios turísticos, cuando la prestación de los mismos no sobrepase las veinticuatro horas, ni incluya una noche de estancia, ofrecidas por la agencia o proyectadas a solicitud del usuario turístico por un precio global establecido.*

*d) La actuación como representante de otras agencias de viajes nacionales o extranjeras, para la prestación en su nombre y a la clientela de estas, de cualquiera de los servicios enumerados en el presente artículo<sup>15</sup>.*

---

<sup>13</sup> Artículo 3, Sección 1 del Decreto 60/2007 del 27 de Mayo por el que se aprueba el Reglamento de Empresas de intervención Turística en Asturias.

<sup>14</sup> Derogada el 1 de Diciembre del 2007.

<sup>15</sup> Artículo 3 Capítulo 1 del Decreto 42/2001 de las Agencias de Viaje de Galicia.

Del mismo modo, en su apartado siguiente, la legislación contemplan que, a pesar de que estas actividades quedan reservadas exclusivamente a las agencias de viajes, los distintos servicios que éstas median pueden contactar directamente con el cliente para ofrecer sus productos de forma directa, sin ocasionar menoscabo de la propia ley y salvo lo previsto para las centrales de reserva.

Y, además de las actividades enumeradas anteriormente, las agencias de viaje podrán llevar a cabo los siguientes servicios:

- a) Información turística y difusión de material de promoción.
- b) Cambio de divisas y venta y cambio de cheques de viajero.
- c) Expedición y transferencia de equipajes por cualquier medio de transporte.
- d) Formalización de pólizas de seguro turístico, de pérdida o deterioro de equipajes, y otras que cubran los riesgos derivados de los viajes.
- e) Alquiler de vehículos con o sin conductor.
- f) Reserva, adquisición y venta de billetes o entradas para todo tipo de actividades, espectáculos, museos y monumentos.
- g) Alquiler de útiles y equipos destinados a la práctica de actividades turísticas.
- h) Flete de aviones, barcos, autobuses, trenes especiales y otros medios de transporte para realizar los servicios turísticos propios de su actividad.
- i) Organización de congresos, convenciones y reuniones.
- j) Prestación de cualesquiera otros servicios turísticos que complementen los enumerados en el presente artículo<sup>16</sup>.

Y el último punto en común de las normativas comunitarias en este primer capítulo consiste en definir la clasificación de estas agencias de viaje diferenciándolas en Agencias Mayoristas, Minoristas y Mayoristas-Minoristas, clasificación que hemos desarrollado en el apartado anterior más extensamente.

---

<sup>16</sup> Artículo 2.2 del Decreto 25/2001, de 25 de enero por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viaje que ejerzan su actividad en Castilla y León.

Como apunte final en relación a este primer capítulo, en todas las normativas comunitarias existe el apartado que contempla que las Agencias de viaje podrán proferir formas de colaboración empresarial para un mejor desarrollo de sus actividades siempre y cuando estén legalmente admitidas.

Este primer punto está basado íntegramente en el texto refundido de la Normativa Estatal que hemos comentado anteriormente.

#### **4.2. Obtención y revocación del Título-licencia y Directiva Bolkestein.**

Pasamos ahora a valorar el apartado correspondiente al título y licencia y los requisitos para el inicio de la actividad. Como sabemos, hace unos años, la obtención de este título y licencia era un requisito indispensable para el inicio de las actividades que llevan a cabo las agencias de viajes. Tras la aprobación de directiva Bolkestein, no obstante, ha dejado de ser un requerimiento necesario para la apertura de estas empresas. Y es que, el inicio de esta directiva se concentra en la propuesta que capitaneó, en el año 2004 y por la cual adquiere ese nombre, el comisario europeo por aquel entonces Frits Bolkestein, que tenía como principal finalidad conseguir la libre circulación de productos y servicios entre los países miembros de la Unión Europea, ayudando a las empresas extranjeras a llevar a cabo su actividad en los distintos países (directiva Ley 17/2009 del 23 de Noviembre).

La Directiva, inicialmente, se basaba en conseguir un objetivo desregularizador, suprimiendo las barreras nacionales y minando las leyes nacionales a través del llamado "principio del país del origen"<sup>17</sup>. Mediante esto, las empresas pertenecientes a la Unión Europea deberían solo obedecer las directrices del país del origen donde reside la sede de la empresa. En lo que respecta a las agencias de viaje, esta directiva permite que cualquier Agencia de viajes pueda instalarse en cualquier otro país miembro prestando allí sus servicios, resultando innecesarios los títulos-licencia de agencias de viajes que exigían las Comunidades Autónomas hasta hace no muchos años. De esta manera, la antigua licencia administrativa

---

<sup>17</sup> De acuerdo con el principio del país de origen, en general, los prestadores de servicios están amparados por la legislación nacional del Estado miembro de procedencia. En el caso de la publicidad, esto implicaría que la publicidad que en Suecia no está permitida, como la publicidad discriminatoria, los anuncios destinados a los niños, la publicidad de cigarrillos y licores, lo estará para las empresas de Estados miembros en los que se tolera.

que otorgaba la potestad de poder realizar la actividad queda reemplazada por una comunicación o declaración responsable de la empresa extranjera hacia la Administración.

En resumen, cualquier empresa desde el año 2010 puede vender servicios sueltos de viajes, quedando reservados los viajes combinados a las Agencias de viaje exclusivamente.

Sin embargo, y aunque ya no sea necesario expedir este título-licencia, nos pararemos a examinar los requisitos solicitados por las Comunidades Autónomas para la concesión. Podríamos decir que los documentos necesarios a entregar a la hora de demandar la licencia de la empresa son prácticamente comunes en todas las Comunidades, sin embargo, en algunas de ellas exigen documentos diferentes. Como requisitos comunes a entregar tendríamos la solicitud de licencia dirigida a la entidad encargada de recibirla en cada comunidad, los establecimientos en donde se desarrollará la actividad, la acreditativa en relación al demandante, ya sea persona individual o jurídica, el registro de marcas y patentes del nombre de la Agencia de Viajes y la identificación de la persona designada como representante. En otras comunidades como Aragón y Asturias se exigen la presentación de la copia de la póliza de seguros y, por ejemplo en Cantabria, Navarra y Castilla la Mancha se demanda un estudio de viabilidad económico-financiero de la futura empresa. Por otra parte, tanto en Madrid como en la Rioja, para la obtención de la licencia se precisa además el impuesto de actividades económicas y, en la Comunidad de Murcia, se pide el plano a escala 1:50 del local o locales donde se vaya a llevar a cabo la actividad empresarial.

Relacionado con este último párrafo, tenemos la revocación del título-licencia de las agencias de viaje, que por lo general puede deberse en todas las comunidades a las mismas causas, modificando ciertos aspectos en algunos casos. Como causas comunes nos encontramos con las previstas para las sociedades mercantiles, la no reposición de la fianza, el incumplimiento de vigencia de la póliza y el no mantenimiento de la actividad durante seis meses de forma continuada sin ningún causa justificada, siendo de un año en las Comunidades de Cantabria, Castilla la Mancha, Galicia y Navarra; y de tres meses en Baleares, la Rioja y Madrid.

#### **4.3. Póliza de Seguros.**

Una de las particularidades de las Agencias de viajes es que en todas las Normativas Autonómicas se exige la necesidad de tener una póliza de seguros que cubra las necesidades de los clientes y los posible peligros que se puedan generar en su actividad. Esta póliza debe

estar vigente todo el tiempo que se encuentre en funcionamiento la Agencia de viajes, y debe cubrir por un lado, *"la responsabilidad civil de explotación del negocio"*, por otro *"la responsabilidad civil indirecta o subsidiaria"*, y, por último *"la responsabilidad por daños patrimoniales primarios"*<sup>18</sup>. Esta cuantía mínima rondará los 150.000 euros para cada uno de los niveles en la mayoría de las Comunidades. Sin embargo, por ejemplo en el país Vasco, esta cuantía mínima será de 900.000 euros, 300.000 euros por cada uno de los bloques.

#### **4.4. Agencias de Viajes Extranjeras.**

En lo que respecta a las agencias de viajes extranjeras, ya la Normativa Estatal recoge las actividades que éstas pueden llevar a cabo. Sin embargo, cada una de las Comunidades Autónomas se reserva el derecho a incluir o no esta actividad en su legislación dándole una mayor o menor libertad de ejercicio en su territorio. A pesar de esto, en la mayoría de los casos, las Agencias de Viaje extranjeras podrán: a) *Encomendar su representación con carácter permanente o simplemente para actos concretos a una o más Agencias de Viajes españolas. Cuando la representación sea otorgada con carácter permanente a una Agencia de Viajes española, ésta viene obligada a acreditarlo ante la Administración turística competente;* b) *Contratar directamente plazas de alojamiento y otros servicios turísticos;* c) *Establecer una o varias Delegaciones, previa autorización de la Administración turística competente, con el exclusivo objeto de atender a sus clientes de exterior.* No obstante, en Comunidades como Aragón y Cataluña se reservan el derecho a no permitir el establecimiento de delegaciones de estas Agencias Extranjeras en sus Decretos. Del mismo modo, la Comunidad Autónoma de Castilla y León no ofrece a estas agencias la posibilidad de contratar plazas de alojamiento. Y, por último, en relación a este apartado de Agencias extranjeras, nos encontramos con el caso particular del País Vasco y la Comunidad Valenciana, ésta última introduciendo dicha modificación en su reforma con el Decreto 2/2013, en cuyo texto normativo hace referencia únicamente a la posibilidad de establecer libremente sucursales para llevar a cabo su ejercicio haciendo una pequeñas distinción entre las domiciliadas en otra Comunidad Autónoma o en otro Estado miembro de la Unión Europea: *"Las agencias de viajes domiciliadas en otras Comunidades Autónomas y que ejerzan legalmente su actividad en las mismas podrán establecer libremente sucursales y puntos de venta en la Comunidad Autónoma del País Vasco para el ejercicio de su actividad,*

---

<sup>18</sup> Artículo 3, Capítulo 2, apartado a), del Decreto 20/1997 por el que se aprueba el reglamento de Agencias de Viaje de Valencia.

*sin necesidad de presentar la declaración responsable señalada en el artículo 4 del presente"; "Las agencias de viajes domiciliadas y que ejerzan legalmente su actividad en Estados miembros de la Unión Europea y que no tengan sucursales o puntos de venta en otra parte del territorio nacional, podrán establecer sucursales y puntos de venta en la Comunidad Autónoma del País Vasco, previa presentación de una declaración responsable para la primera sucursal o punto de venta, en la que manifiesten que están habilitados en su Administración de origen y que cumplen con los requisitos equivalentes a los exigidos en el presente Decreto. En el supuesto de que alguna de las garantías o seguros fuese insuficiente, se requerirá a la persona interesada la constitución complementaria de la fianza o seguro correspondiente."*<sup>19</sup>

#### **4.5. Garantías individuales y Colectivas.**

Llegamos ahora a uno de los puntos más importantes para el consumidor de las agencias de viajes ya que consiste en la garantía o fianza que deben tener estas agencias de viajes durante el desarrollo de su actividad para cubrir cualquier imprevisto que pueda surgir en el seno de su ejercicio. Este apartado, sin lugar a dudas, ha generado bastante controversia a lo largo de estos últimos años ya que la Ley ha intentado por todos los medios mejorar la protección hacia los consumidores de esta forma de turismo ya que, a lo largo de la historia y por diversos motivos ajenos al consumidor, se han producido numerosos incumplimientos de contrato y pérdidas económicas por parte del cliente debido a que, como todos sabemos, el pago de esta contratación de viajes combinados se lleva a cabo por adelantado.

En 2016 nació la propuesta por parte de Ley General para la defensa de consumidores y usuarios de incrementar la garantía mínima de todas las Agencias de viaje a los 100000 euros. Esta modificación tendría un mayor impacto en las agencias minoristas, ya que, por lo general y como explicaremos a continuación, su importe mínimo es de 60000 euros.

Como hemos dicho anteriormente, lo habitual es que existan diferentes garantías individuales según se trate de empresas minoristas, mayoristas o mayoristas-minoristas. Por ello, en la mayoría de las Comunidades Autónomas nos encontramos con una garantía individual de 60.101'21 euros para las agencias minoristas, 120.202'42 euros para las agencias mayoristas y 180.303'63 euros para las que combinan actividades de agencias

---

<sup>19</sup> Decreto 81/2012, de 22 de Mayo, de Agencias de Viaje del País Vasco.

mayoristas y minoristas. Este es el caso de Comunidades como Aragón, Asturias, Cantabria, Murcia o Castilla y León.

Por otro lado nos encontramos otras comunidades que, aun distinguiendo entre los distintos tipos de empresas, el importe de la garantía varía, siendo el caso de Baleares, con una garantía de 90.151, 180.303 y 240.404 euros para las agencias minoristas, mayoristas y ambas respectivamente. En otras, como el País Vasco o Castilla La Mancha, nos encontramos con unos números redondeados siendo de 60.000, 120.000 y 180.000 euros.

Y por último, en relación a este precepto, nos encontramos con las cuatro Comunidades Autónomas que ya han publicado sus Decretos en los que se modifican estas garantías. Por un lado, tenemos las Comunidades de Galicia, la Rioja y Andalucía, esta última la más reciente, cuya garantía individual mínima el primer año debe de ser de 100.000 euros, teniendo que ser la del segundo año un 5% del volumen de negocios derivado de los ingresos por venta de viajes combinados alcanzado por la Agencia de viajes organizadora o minorista en el ejercicio anterior y, en cualquier caso, nunca el importe podrá ser inferior a 100.000 euros. A Cataluña, sin embargo, fue la única que no aceptó la nueva normativa, ya que en su legislación ya contemplaba esta garantía individual mínima para sus empresas, con la pequeña diferencia de que el segundo año será del 3% de volumen total, en lugar del 5% de las otras Comunidades. Esta modificación llegará tarde o temprano a todas las Comunidades Autónomas ya que todas ellas deben adaptar sus Decretos a esta nueva normativa.

Del mismo modo que existe una garantía individual, también podemos encontrarnos con una garantía colectiva, en este caso, los organizadores y minoristas pueden construirla a través de las asociaciones empresariales legalmente constituidas, mediante aportaciones a un fondo solidario de garantía. La cuantía de esta garantía colectiva será de un mínimo del 50% de la suma de las garantías que los organizadores o minoristas individualmente considerados deberían constituir de acuerdo con el apartado anterior. En cuanto al importe mínimo de esta garantía,

cada Comunidad, como hemos visto antes en relación a la garantía mínima, establece una cantidad mínima diferente, pero siempre rondando los 2.500.000 euros. En este orden de cosas tenemos a la Comunidades Autónomas del País Vasco y Asturias con un importe de 2.405.000 euros, siendo de 2.400.000 las de Castilla la Mancha y Cantabria o 4.810.000 la de Baleares que, como vemos, al igual que ocurría con la garantía mínima de esta comunidad, posee un importe más elevado que la media. Las cuatro Comunidades



comentadas anteriormente con la nueva normativa poseen un importe de 2.500.000 euros de garantía colectiva.

Para una mayor comprensión de este apartado y poder así analizar más rápidamente los datos obtenidos, llevaremos a cabo la siguiente tabla en la que mostraremos las garantías individuales agrupadas por Comunidades por las mismas cantidades.

<b>Comunidades Autónomas</b>	<b>Garantía individual</b>
<b>Aragón Asturias Cantabria Castilla y León Extremadura Murcia</b>	Empresas minoristas: 60.101,21 euros Empresas mayoristas: 120.202,42 euros Empresas mixtas: 180.303,63 euros
<b>País Vasco Castilla La Mancha Navarra</b>	Empresas minoristas: 60.000 euros Empresas mayoristas: 120.000 euros Empresas mixtas: 180.000 euros
<b>Canarias Madrid</b>	Fianza mínima de 60.000 euros
<b>Comunidad Valenciana</b>	Empresas minoristas: 60.100 euros Empresas mayoristas: 120.200 euros Empresas mixtas: 180.300 euros
<b>Baleares</b>	Empresas minoristas: 90.151 euros Empresas mayoristas: 180.303 euros Empresas mixtas: 240.404 euros
<b>Galicia La Rioja Andalucía</b>	Garantía mínima de 100.000 euros el primer año y el segundo un 5% del volumen total de la actividad, siendo 100.000 euros el mínimo.
<b>Cataluña</b>	Garantía mínima de 100.000 euros el primer año y el segundo un 3% del volumen total de la actividad, siendo 100.000 euros el mínimo.



#### 4.6. Ejercicio de la Actividad de las Agencias de Viaje.

En lo que respecta al ejercicio de la actividad de las agencias de viajes nos encontramos con numerosas similitudes entre las distintas normativas Comunitarias. En lo relacionado con los requisitos que han de cumplir los locales en los que se va a llevar a cabo la actividad empresarial, Comunidades como Castilla y León nos dice en su legislación que estos establecimientos deberán estar *"debidamente diferenciados e independizados de los espacios y áreas colindantes, en las que puedan realizarse otras actividades mercantiles, y serán de libre acceso al público. En todo caso, deberán estar debidamente identificadas mediante un rótulo donde conste claramente el nombre de la Agencia, grupo a que pertenece y su código de identificación"*<sup>20</sup>. En este apartado, comunidades como Andalucía o Murcia contemplan la excepción de que la Consejería competente en materia de Turismo *"podrá autorizar la actividad en locales que no cumplan este requisito siempre que estén situados en edificios singulares destinados en su conjunto a actividades comerciales, en vestíbulos de hoteles, en recintos feriales o en estaciones y terminales de servicios públicos de transporte terrestre, marítimo o aéreo"*<sup>21</sup>. Estos locales deberán siempre estar atendidos por personal competente y especializado en esta actividad.

Siguiendo con este apartado del ejercicio de las actividades de las agencias de viaje, hacemos referencia a la publicidad e identificación que estas empresas deben llevar a cabo a la hora realizar su propaganda. En Comunidades como Asturias, Castilla y León, La Rioja, Valencia o Murcia nos indican que, independientemente del medio empleado para difundirla, se deberá indicar el código de identificación, el nombre y, siempre que sea necesario, la marca registrada y su dirección. Además continúan en su artículo siguiente comentando que estas formas de publicidad, ya sea a través de folletos o programas, deberán siempre incluir total veracidad en sus escritos, dejando a un lado la publicidad engañosa o falsa, ya que como sabemos, cualquier publicidad que no se ajuste a la realidad está penada por la ley, sea cual sea el ámbito comercial en el que se lleve a cabo.

Pasamos a comentar ahora los tipos de contratos que las agencias de viaje pueden ofrecer a los clientes. Nos encontramos, en primer lugar, con los servicios sueltos, aquellos que no pueden incluirse en los denominados viajes combinados; y, por otro lado, los viajes combinados, aquellos regulados inicialmente por la Ley 21/1995 de 6 de julio, cuyo

<sup>20</sup> Artículo 18, Capítulo 5, Decreto 25/2001 de las Agencias de Viaje de Castilla y León.

<sup>21</sup> Artículo 19, capítulo 4, Decreto 301/2002 de las Agencias de Viaje de Asturias.

elaboración y publicidad estará regida por esa Ley y en la actualidad por el Real Decreto Ley 1/2007 ley comunitaria.

En los servicios sueltos, la empresa deberá informar a los consumidores de forma expresa la duración, categoría, clasificación y las demás características de las que consten estos viajes. Del mismo modo, al igual que ocurre con los viajes combinados, las agencias de viaje deberán informar por adelantado del coste de los servicios que prestan, pudiendo también exigir un depósito por el que tendrán que entregar un recibo en el que se indique la cantidad que se ha abonado, no pudiendo ser más del precio que corresponda al servicio, pudiendo añadir un recargo por gastos de gestión de la operación, debiendo ser este recargo notificado con anterioridad a la contratación del servicio suelto. En Comunidades como Galicia, este depósito no podrá ser superior al 40 por 100 del importe total del servicio.

Punto en común nos encontramos también al hablar del desistimiento de servicios contratados. Comunidades como Castilla y León o Galicia, entre otras, nos indican que en *"cualquier momento el cliente puede anular los servicios contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiera abonado, tanto si se trata del precio total, como el depósito, pero deberá indemnizar a la Agencia en los casos y cuantías que se indican a continuación:*

*a) En los casos de servicios sueltos, abonará los gastos de gestión, así como los de anulación debidamente justificados si los hubiere.*

*b) En el caso de paquetes turísticos, abonará los gastos de gestión, de anulación si los hubiere y una penalización consistente en: el 5 por 100 del importe total del viaje, si el desistimiento se produce con más de diez y menos de quince días de antelación a la fecha de comienzo del viaje; el 15 por 100 entre los tres y diez días y el 25 por 100 dentro de las cuarenta y ocho horas anteriores a la salida. De no presentarse a la hora prevista para la salida no tendrá derecho a devolución alguna de la cantidad abonada, salvo causa de fuerza mayor demostrable, o acuerdo entre las partes en otro sentido<sup>22</sup>."*

Como último apartado en relación al ejercicio, nos encontramos el artículo común en todas las normativas Comunitarias y uno de los más importantes ya que versa sobre la obligación de proporcionar a los clientes la totalidad de los servicios contratados con las condiciones y características acordadas. Solamente se podrá eximir de esta obligación en caso de fuerza mayor. Tales circunstancias se considerarán cuando las Agencias, a pesar de haber actuado

---

<sup>22</sup> Artículo 24. Capítulo 5 del Decreto 42/2001 de las Agencias de viaje de Galicia.

de forma correcta y llevando a cabo todas las diligencias oportunas, no pueda satisfacer los servicios contratados por causas ajenas a ellas. En este caso, la empresa proporcionará la opción de abonar el importe total del servicio o sustituirlo por otro de similares características, abonando la diferencia en caso de que el servicio fuera de menor categoría.

Como particularidad, en la Normativa comunitaria de Castilla y León nos encontramos que en su capítulo sexto hace mención a la venta a distancia. *"Las Agencias de Viajes Minoristas y Mayoristas - minoristas podrán realizar sus funciones de intermediación, venta de servicios y productos turísticos por cualquier procedimiento de venta a distancia, de conformidad con la legislación vigente"*<sup>23</sup>. Según esta legislación, podrán crearse Agencias de viajes dedicadas únicamente a la venta a distancia de los servicios a través de medios telemáticos o de otra naturaleza. Al igual que para las empresas con sede física, éstas deben cumplir con ciertas garantías para el funcionamiento legal de su actividad, en las que se encuentran el nombre del titular de la agencia, el nombre comercial o las características del producto entre otras.

#### **4.7. Sanciones.**

Para terminar, en lo relativo a las sanciones por incumplimiento del texto de cada una de las normativas comunitarias, estas infracciones dará lugar a una responsabilidad administrativa que se deberá hacer efectiva en la Ley correspondiente a cada Comunidad, siendo la Ley 12/1999, del 15 de diciembre para la Comunidad de Andalucía o la Ley 5/1993 de 29 de Marzo para Aragón, todo ello sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que se deriven de su infracción.

Como hemos visto, a pesar de que cada Comunidad Autónoma posee su propia legislación propia con respecto a las agencias de viaje, hemos comprobado las numerosas similitudes y coincidencias que residen entre ellas. Si bien es cierto que existen pequeñas discrepancias que las diferencian, el texto en general y las directrices en el funcionamiento y en la creación de estas empresas es la misma en las distintas comunidades.

---

<sup>23</sup> Decreto 27/2001 de la Agencias de Viaje de Catilla y León.

## 5. Conclusiones

El turismo en el siglo XXI se ha convertido en muchos países en el mayor ingreso económico que recibe el país en la actualidad. Países con una economía no muy elevada subsisten gracias a la cantidad de viajeros que pisan sus tierras a lo largo del año, dejando tras de sí un elevado gasto en contratar los servicios que esos lugares ofrecen.

Como hemos comentado en este trabajo, la evolución de este fenómeno a lo largo de los años ha sido importante, y la vida en continuo cambio favorece sin duda esta evolución. Las nuevas tecnologías, los nuevos avances en todos los ámbitos y, sobre todo, una nueva mentalidad de conocer, descubrir y participar de todas las experiencias posibles a lo largo de la vida han favorecido a que, a día de hoy, nos encontremos ante este gran fenómeno Turismo.

Y todos estos avances no podían estar sino acompañados por la necesidad de ofertar y proporcionar las facilidades para llevarlas a cabo. Es aquí donde surgen las agencias de viaje, las empresas encargadas de hacernos más cómoda la idea de viajar y visitar el mundo que nos rodea. Llegar, demandar y conseguir un servicio adecuado para nosotros, que cumpla nuestros objetivos e inquietudes es lo que consiguen estas empresas al llevar a cabo su actividad. En un mundo en el que la búsqueda de la comodidad y la poca paciencia reinan, las agencias de viaje actúan como mejores compañeras para poder conseguir aquello que queremos.

Sin embargo, como cualquier empresa, éstas necesitan de una legislación que pueda garantizar el buen funcionamiento de sus servicios, que garanticen al cliente una seguridad al poner en sus manos la búsqueda del viaje perfecto. Es por ello que la Legislación también ha tenido que sufrir esa evolución acorde con la vida por el fenómeno. Actualmente nos encontramos con una normativa en nuestro país que proporciona la libertad necesaria a cada comunidad para nutrir con sus propias leyes lo que consideren más oportuno para sus lugares, sin salirse nunca de las directrices que la normativa estatal al respecto sostiene.

Es por ello que este trabajo se ha basado, en su mayor parte, en realizar la comparativa de las normativas de las Comunidades que conforman España. Después de haber revisado cada uno de los artículos que contenían los Decretos en lo relativo a las agencias de viaje hemos llegado a la conclusión de que, como hemos visto, las similitudes entre ellas eran constantes.

Sin embargo no podemos pasar por alto que, como hemos comentado, existen ciertas diferencias entre ellas, principalmente en lo que respecta a uno de los apartados más importantes y con mayores controversias de los últimos años, aquel correspondiente a las garantías que las Agencias de viajes deben proporcionar a sus clientes. Como hemos citado más arriba, las distintas comunidades van a cambiar la normativa con respecto a esto, cambio que no ha sido recibido con buenos ojos por aquellos empresarios que ostentan las Agencias de Viajes minoristas. Estos cambios están dirigidos a modificar las cantidades mínimas que las empresas deben tener para poder llevar a cabo su actividad. Sin lugar a dudas, y desde la perspectiva del usuario, estos cambios proporcionarían mayor seguridad y tranquilidad a la hora de contratar estos servicios, ya que la quiebra y el incumplimiento de servicios han sido en algunas ocasiones noticia con respecto a estas agencias. Por otro lado, desde el lado del empresario, lo que consigue esta modificación es favorecer a la empresa mayoritaria, ya que este cambio no supone ninguna novedad para este tipo de empresa, que con la anterior legislación se le exigía un importe aún mayor.

No obstante, y a consecuencia de que el mundo siga su curso, podemos prever que estas legislaciones, como ha ocurrido en los últimos años, continúen siendo alteradas por Decretos que cambien ciertas particularidades para adaptarlas a la sociedad actual y las necesidades de la época.

Podemos pensar que la forma de viajar, igual que ha ocurrido en las últimas décadas evolucionará y surgirán nuevas formas de contratar unos servicios que cubran las necesidades del momento, lo que llevará a la creación de nuevas normativas, nuevos Decretos y una nueva legislación que encamine las nuevas actividades y nos garantice una seguridad y tranquilidad tanto a nosotros, como a nuestra propia economía.

Desde hace tiempo, la competitividad entre los diferentes mercados ha resultado complicada, pero en los últimos años esta rivalidad se ha acentuado a consecuencias de los diferentes factores. El primero de ellos la crisis económica que provoca que los turistas investiguen para conseguir la mejor opción para su travesía, la agencia de viaje que les proporcione el viaje con la mejor calidad-precio. Simultáneamente, las encuestas en relación al turismo indican que los futuros clientes persiguen un servicio personalizado y especializado para proyectar sus viajes. Por tanto, es indispensable estar atento a las novedades tecnológicas, porque cada vez más personas usan Internet y las nuevas aplicaciones para teléfonos y tabletas para estar al tanto de los diferentes destinos turísticos y de los paquetes ofertados.

En relación a esto, la tendencia nos señala además que en los próximos años, existirá un gran número de personas que prefiera llevar a cabo sus reservas por medio de aplicaciones móviles. Teniendo en cuenta todo esto, las Agencias de viaje deberían llevar a cabo una serie de mejoras para poder competir con el gigante que resulta internet.

En primer lugar, está claro que una buena Agencia de Viajes debe ofrecer un servicio de calidad para obtener éxito en sus ventas y ganarse la fidelidad de sus usuarios. Pero es sin duda importante destacar qué aspectos son tenidos en cuenta a la hora de valorar la calidad del servicio ofertado por este tipo de empresas. El primer punto a destacar es el de conseguir un producto adecuado a la exigencia de cada cliente, para lo que es necesario conocer las particularidades de cada uno. Del mismo modo, para poder ofrecer una diversidad de paquetes que cubran las preferencias de cada usuario es necesario crear paquetes turísticos diferentes entre sí. En segundo lugar, se necesita de un personal experto a cargo de la empresa que nos proporcione un asesoramiento óptimo. Y, en tercer lugar, elaborar un seguimiento del producto para comprobar si lo ofrecido en el producto se materializa en su destino.

Como segundo aspecto a destacar, como ya hemos comentado, el fenómeno de internet nos invita a aprovecharnos de sus ventajas para obtener nuestros beneficios. Por tanto, una buena Agencia de viajes debe poseer una atractiva página web para los usuarios. Las Agencias de Viaje mayoristas ya han conseguido buenos números ofertando sus productos por medio de páginas web, diseñadas estratégicamente para conseguir que el usuario tenga una experiencia satisfactoria y convierta al usuario en cliente. Las Agencias de viajes minoristas también deberían usar la red para conseguir captar clientes y así aumentar sus números de ventas. Simplemente se precisan páginas web sencillas, donde podamos acceder al producto de forma clara, con un ayudante virtual que pueda contestar las preguntas que puedan surgir, para poder aumentar así el número de clientes.

En tercer lugar, el consejo resulta adecuado sobre todo para las Agencias de Viajes pequeñas. Como sabemos, para las pequeñas empresas resulta más complicado responder de forma adecuada a las exigencias de cada uno de los clientes, ya que cada uno de ellos puede demandar experiencias de viaje muy diversas unas de otras. Pero lo que sí resulta más factible es que puedan especializarse en un sector del mercado, en una temática concreta, ya sea, por ejemplo en viajes de aventura que incluyan deportes extremos, o viajes culturales que ofrezcan conocer la cultura del país de destino. De esta forma, resulta más sencillo centrarse en un perfil de usuarios y ofrecerles con menor dificultad, lo que demandan.

Como cuarto consejo, por así decirlo, siempre es bueno aprovechar todas las herramientas que internet nos ofrece y una de ellas que podría resultar interesantes sería la de crear un blog corporativo, a través del cual, los clientes podrían comentar las experiencias vividas en sus viajes, subir fotos o videos. Y es que no hay mejor publicidad que la de clientes satisfechos con los servicios obtenidos.

Y, como último punto, en los tiempos en los que nos encontramos la publicidad es el baluarte para dar a conocer cualquier producto o servicio que quieras ofrecer. Son muchas las personas que, a día de hoy, buscan información acerca de los destinos turísticos en la red, por tanto, es necesario captar esta clientela a través de una buena campaña de marketing que alcance todas las redes, ya sea Google o Yahoo!.

Existen muchas otras recomendaciones para intentar promover los distintos servicios que ofertan las Agencias de Viaje, tales como el de crear aplicaciones para poder contratar directamente desde nuestro Smartphone, conseguir que el turista pueda compartir experiencias, fotos y vídeos a tiempo real en una plataforma virtual o la asistencia las veinticuatro horas para resolver los problemas que puedan surgir.

Es muy importante estar continuamente al tanto de los nuevos avances que se producen, y sobre todo, atreverse a ofrecer estos nuevos productos para intentar conseguir el éxito de una Agencia de Viajes.

A pesar de todo ello, y a día de hoy, debemos agradecer el trabajo que llevan a cabo estas empresas, por un lado, por ahorrarnos el tiempo y las dificultades que se nos presentan a la hora de contratar nuestros viajes y, por otro, por garantizarnos que, de una forma u otra, se cumplirán las condiciones de los servicios contratados, mediante la tranquilidad y las garantías que las Agencias de viajes ofrecen.



## 6. Bibliografía

1. Abad, C. E. J. (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. Editorial Paraninfo.
2. Arcos, F. J. M. (2003). La Constitución española y el turismo. In *La Constitución Española de 1978 en su XXV aniversario* (pp. 1161-1172). JM Bosch Editor.
3. Garrido, A. M. (2007). *Historia del turismo en España en el siglo XX*. Síntesis.
6. González Cobreros, M. (1998). *Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes*
5. Guerra, R. P. (2014). La intervención administrativa en el sector turístico español: La política turística. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (43), 396-413.
6. I Simón, R. A., & Ibáñez, O. C. (2008). De la jurisprudencia amenazante a la legislación atenazante: análisis del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y su incidencia en la organización, programación y venta de viajes combinados. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (32), 435-464.
7. Piñole, I. A. (1999). *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*. EDITORIAL RAMÓN ARECES.
8. Rik DE KEYSER, The organised Travel Market in Belgium, *The Tourist Review*, 1999-2, 21-29, págs. 21 y 24, Klaus TONNER, *Der Reisevertrag. Kommentar zu §§ 651a - k BGB*, 4. neubearb. und erw. Auf., Neuwied/Kriftel/Berlin, Luchterhand, 2000, Einl., 1-61, Rnd. 7, pág. 4.
9. Rodríguez, P. R. (1998). Ceuta y Melilla: ¿ciudades con estatuto de autonomía o Comunidades Autónomas con Estatuto de Hetero-organización? *Revista de Estudios de la Administración local y autonómica*, (277).
10. Stendhal, D. (1854). *Memoires d'en Touriste*.



11. Tamayo, B. (1997). *Las agencias de viajes frente a las nuevas tecnologías de distribución turística*. Cotec.

12. Valeria PIERFELICI, La qualificazione giuridica del contratto turistico e la responsabilità del "tour operator", RaDC, 1986, 639-659, págs. 640-641; Marco ARATO, Le condizioni generali di contratto e i viaggi turistici organizzati, RDCo, 1982, 357-394, págs. 360- 362; y Salvatore MONTICELLI, en Gianluca CIURNELLI/Salvatore MONTICELLI/Goffredo ZUDDAS, Il contratto d'albergo, il contratto di viaggio i contratti del tempo libero, Milano, Giuffrè Editore, 1994, págs. 159-160.



## 7. Anexos

Legislación utilizada

### **DERECHO COMUNITARIO**

DIRECTIVA (UE) 2015/2302 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2015 relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

Directiva 2006/123/CE de 12 de diciembre.

### **ANDALUCIA:**

Orden de 21 de mayo de 1993, sobre determinación del Código Identificativo de las Agencias de Viajes.

Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y centrales de reservas, deroga la Orden de 2 de marzo de 1998, reguladora de las obligaciones de las agencias de viajes en las visitas y viajes a colectivos.

Orden de 2 de marzo de 1998.

Decreto 60/2018, de 27 de febrero, por el que se modifica el Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes.

### **ARAGON:**

Decreto 51/1998, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viaje.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Decreto 247/2008, de 23 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se adaptan determinados procedimientos en aplicación del Decreto Ley 1/2008, de 30 de octubre. Nueva redacción de los artículos 4, 5 y 6 del Decreto 51/1998 de 24 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes.

Decreto-Ley 4/2017, de 17 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Turismo de Aragón en materia de agencias de viaje.

### **ASTURIAS:**

Decreto 31/1988, de 18 de febrero, por el que se aprueba la Ordenación de las Agencias de Viajes.

Decreto 60/2007, de 27 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las Empresas de intermediación turística.

### **BALEARES:**

Decreto 60/1997, de 7 de mayo de Reglamento de las Agencias de Viajes de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Ley 8/2012, de 19 de julio, de turismo de les Illes Balears.

Decreto 20/2015, de 17 de abril, de principios generales y directrices de coordinación en materia turística; de regulación de órganos asesores, de coordinación y de cooperación del Gobierno de las I.B., y de regulación y clasificación de las empresas.

### **CANARIAS:**

Orden 14 de abril de 1988, por la que se desarrolla la Disposición Transitoria Séptima del Decreto 231/87 de 18 de diciembre, y se procede a señalar un Código Identificativo a las Agencias de Viajes de Canarias.

Orden de 23 de noviembre de 2000, por el que se establece el formato y las características de la placa-distintivo de las agencias de viajes que desarrollan su actividad en el ámbito territorial de Canarias.

Decreto 135/2000, de 10 de julio, por el que se regulan las Agencias de Viajes.

Decreto 215/2008, de 11 de noviembre, que modifica el Decreto 135/2000. de 10 de julio, por el que se regulan las agencias de viajes.

Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.

Decreto 50/2011, de 8 de abril, del Presidente, por el que se establecen los formatos y las características de las placas-distintivo de los establecimientos turísticos de alojamiento, de restauración y de intermediación turística.

Decreto 37/2014, de 9 de mayo, por el que se modifica el Decreto 89/2010, de 22 de julio, por el que se regula la actividad de intermediación turística.

### **CANTABRIA:**

Decreto 50 /1990, de 3 de septiembre, por el que se aprueba la ordenación turística de las Agencias de Viajes.

Decreto 49/2011, de 19 de mayo, por el que se regula la actividad de mediación turística desarrollada por agencias de viajes, centrales de reservas y organizadores profesionales de congresos en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

#### **CASTILLA Y LEON:**

Decreto 61/1990, de 19 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes. Derogado por el Decreto 25/2001.

Orden de 11 de junio de 1.990, que regula el código identificativo de las Agencias de Viajes.

Decreto 25/2001, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes, que ejerzan su actividad en la Comunidad de Castilla y León.

#### **CASTILLA-LA MANCHA:**

Decreto 2/1988, de 12 de enero, que establece la ordenación turística de las Agencias de Viajes.

Decreto 56/2007, de 08/05/2007 de Ordenación de las Agencias de Viajes y Centrales de reservas en Castilla La Mancha.

#### **CATALUÑA:**

Decreto 168/1994, de 30 de mayo, sobre reglamentación de las Agencias de Viajes. (modificado por el Decreto 158/2012)

Decreto 210/95, de 11 de julio por el que se modifica el reglamento de agencias de viajes.

Decreto 300/1998, de 17 de noviembre, de modificación de los artículos 2 y 9 del Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las Agencias de Viaje.

Decreto 106/2008, de 6 de mayo, de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación de procedimientos para facilitar la actividad económica. Su artículo 36 introduce importantes modificaciones del Decreto 168/1994, que ya había sido modificado por el Decreto 300/1998. Se adjunta el citado artículo 36.

Decreto 168/1994

Decreto 300/1998

DECRETO 158/2012, de 20 de noviembre, por el que se modifica el Decreto 168/1994, de 30 de mayo, de reglamentación de las agencias de viajes.

#### **EXTREMADURA:**

Decreto 119/1998, de 6 de octubre, por el que se regula el ejercicio de las agencias de viajes de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

### **GALICIA:**

Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de Refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo.

Decreto 25/2018, de 22 de febrero, por el que se modifica el Decreto 42/2001, de 1 de febrero, de refundición en materia de agencias de viajes, guías de turismo y turismo activo.

### **LA RIOJA:**

Decreto 35/1997, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de las actividades de las Agencias de Viajes en la Comunidad Autónoma de la Rioja.

Decreto 111/2003, de 10 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de la Rioja. (Título II, Capítulo I y II, artículos 153 a 179 y Disposición Transitoria 8ª. Las Centrales de Reserva en el Título II, Capítulo III, artículos 180 a 183).

Ley 2/2001, de 31 de mayo

Decreto 14/2011, de 4 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de La Rioja.

### **MADRID:**

Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de actividades propias de las agencias de viajes en la Comunidad de Madrid.

Decreto 214/2000, de 21 de septiembre, por el que se modifica el Decreto 99/96 de 27 de junio.

### **MURCIA:**

Orden de 16 de febrero de 1989, sobre determinación del Código Identificativo de las Agencias de Viaje.

Decreto 88/1990, de 15 de noviembre, por el que se establece nuevo plazo para la adaptación de las Agencias de Viajes de la Región de Murcia a su normativa reguladora.

Decreto 100/2007, de 25 de mayo, por el que se regulan las agencias de viaje y centrales de reserva.

Decreto 37/2011 que modifica entre otros el Decreto Agencias de Viajes de Murcia

### **NAVARRA:**

Decreto Foral 141/1988, de 4 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las Agencias de Viajes en la Comunidad Foral de Navarra.

Decreto Foral de la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra 10/2011, de 1 de julio, por el que se establece la estructura departamental de la administración de la Comunidad Foral de Navarra.

### **PAÍS VASCO:**

Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes.

Decreto 202/2013, de 16 de abril, de modificación del Decreto de agencias de viajes.

### **PRINCIPADO DE ASTURIAS:**

Decreto 31/1988, de 18 de febrero, por el que se aprueba la Ordenación de las Agencias de Viajes.

Decreto 60/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de las Empresas de Intermediación Turística en el Principado de Asturias.

### **VALENCIA:**

Libro IV del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras Leyes complementarias. (BOE núm. 287 de 30 de noviembre de 2007).

Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunidad Valenciana.

Decreto 63/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se modifica el Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana.<sup>6</sup>

DECRETO 2/2013, de 4 de enero, del Consell, de modificación del Decreto 20/1997, de 11 de febrero, del Consell, por el que se aprobó el Reglamento de Agencias de Viajes de la Comunitat Valenciana.